ウェブ版
消費者問題を　よむ・しる・かんがえる

国民生活

2012
July
7

創刊準備号 No.3

連　載

誌上法学講座
製造物責任法(PL法)を学ぶ

第１回　製造物責任の歴史と製造物責任法の制定

目次

近年、苦情相談が増えているインターネット取引について、
事例を挙げながら解説します。

第2回

越境取引

原田 由里 *Harada Yuri*

一般社団法人　ECネットワーク理事

06年４月、ECネットワーク設立。ネット取引のトラブル相談をオンラインで対応。消費生活専門相談員、消費生活コンサルタント、消費生活アドバイザーの資格を持つ。

“越境取引”とは、国境を越えて外国と取引することを指す。インターネットの発展に伴い、日本の消費者は、ネットを通じて世界中の事業者と容易に取引できる環境にある。しかし、いったんトラブルが生じると、言語の問題や商習慣の違いなどにより、解決が難しくなる場合が多い。現在、越境取引ではどのようなトラブルが発生しているのか、その対応方法などについて検討したい。

急増するコピー品販売サイト

事例1 ブランドのアウトレット商品を安く販売しているサイトでバッグを注文した。クレジットカードで購入し、商品は中国から送られてきたが、色が違う粗悪なコピー品だった。サイト上に住所等の記載はなく、メールを送っても返答はない。送り状にある中国の住所に返品したら返金してくれるだろうか。

日本人を対象にしたコピー品販売サイトのトラブルが急増している。商品は、欧米ブランドのバッグや小物、靴、ダウンウエアやスニーカーなど多岐にわたる。サイトは日本語で表記されていることが多いので、日本の事業者だと勘違いされる場合がある。被害にあっても解決は困難となることが多い。

まず、コピー品はもともと権利者（ブランド）の権利侵害品であり、国内に持ち込めないため、商品が届く前に、税関から「持ち込めません」という通知が届き、放棄を求められることもある。しかも、荷物が本人の元に届いて、コピー品と気づいても、相手国に返送するということは、権利侵害品と知って輸出する行為に当たる可能性があり勧められない。

もともとサイトに所在地が明示されていないケースがほとんどだが、返送できても、返送中に相手国の税関で荷物が没収されることもある。直接サイトから「キャンセル料を負担すれば返金する」という約束が得られることもあるが、履行されないことが多い。

一方、クレジットカード（以下、カードという）決済の場合は海外の決済代行業者が介在していることもあり、その場合はカード会社によるチャージバックや、海外の決済代行業者との直接交渉により救済する方法を検討できることもある。代金返還がなされれば、コピー品は権

利侵害品であるため速やかに廃棄しよう。

なお、サイト上に「レプリカ品」「スーパーコピー品」と表示されていたり、本人がコピー品と十分認識して注文していることもあるが、そのような場合、トラブルの救済はできない。

適用される法規

事例2 国内で開催された、アメリカに本拠地のあるマルチ関連のセミナーに参加し登録した。その後、アメリカから勧誘電話がかかってきて、午前2時まで説得され、結局、書籍とCDのセットを購入し、電話でカード情報を伝え商品は日本に届いた。正式な契約書はない。クーリング・オフを国内の窓口に通知しようと連絡したところ、あなたの契約先はアメリカにあるためこちらには関係ないと言われた。

海外事業者との取引では、あらかじめどこの国の法律を適用するか（準拠法）が定められていることも多い。越境取引においては、2007年1月に「法の適用に関する通則法」（通則法）が施行され、海外の事業者と取引した日本の消費者は、あらかじめ準拠法に合意がない場合は日本法の適用を、また、準拠法を外国法で合意していても、日本の消費者保護法規中の特定の強行規定による保護を受けられるようになった*[1]。

消費者保護法規中の強行規定として、特定商取引法のクーリング・オフが該当すると考えれば、事例2については、相手がアメリカの事業者であっても、電話勧誘販売やマルチ（連鎖販売取引）におけるクーリング・オフを主張することは可能と考えられる。このケースは、日本の窓口で商品を回収してもらい、アメリカの事業者よりカードに全額返金がなされている。

海外の相手との交渉

事例3 海外サイトから子供服12点をカード払いで注文した。125ドル引きのクーポン券を使い注文したつもりが反映されておらず、商品代金が約300ドル、送料65ドルになっていた。

クーポンを使いたい旨をメールしたが、英語力がないためうまく伝えられない。正直クーポンを使えないのならキャンセルしたいが、既に出荷したようすで、クーポン券が適用されなかった分、関税も高くなっている。

ネットショッピングのシステムはほとんど万国共通のため、日本でネットショッピングをしたことがあれば、海外サイトでも買い物はたやすい。しかし、問題が生じたら、とたんに相手国言語による交渉が必要になってくる。相手の言っていることは、ネットによくある無料の翻訳サービスを利用することで大体の意味は分かるかもしれないが、相手に伝わる文章をそれで作るのは、ほぼ、無理といっていいだろう。

事例3では、まずは相手と意思疎通の図れるメール文作りから始める必要がある。事業者へメールで意思を伝えられた結果、決済を行ったカードに125ドルが返金されることになった。関税はサイトが最初に申請した300ドルで既に発生していたため、関税差額分の返金はかなわなかったが、越境取引のトラブルでは、相手と意思疎通さえきちんと図ることができれば、すぐに解決することも珍しくはない。

また、特に、一度にまとまった量や額の商品

を購入する際は、関税や送料、発送期間などの知識が不可欠である。これら知識が事前にあれば避けられるようなトラブルもある。

海外オークションでのトラブル

事例4　**海外オークションで落札したニシキヘビのジャケットがワシントン条約*2の規制にかかるという理由で、税関より連絡があり、処分するか返送するかと言われた。税関から、送り手がCITES（輸出許可書）を付けて再送すれば商品が届く、といわれたため、送り手と話し合い、返送することにした。税関から送り手に商品返送後、送り手から荷物が届いていないといわれた。配送業者に調査依頼をかけているが、今後どうしたらよいか。**

海外オークションサイトに登録すれば、世界中の出品者が出品する珍しい商品を取引できる。言語や手続きに不安がある人向けに、面倒な手続きを代行し、日本語対応が可能なオークション代行業者も複数存在している。

海外オークションのトラブルに多いのは、まずは事例４のように取引した商品がワシントン条約に触れるため国内に持ち込めなくなるケースで、特に鳥や魚などの生体取引、皮革製品やアンティークギターなど、個人の趣味品の取引において多く発生する。

荷物の紛失事故が起きた場合、基本的には紛失した国側で利用した配送業者に調査依頼をすることになるが、結果が出るまでに時間がかかることも珍しくない。もちろん商品が届かない場合には補償があることもある。

また、オークション外で直接取引を持ちかけられ詐欺に遭遇することもある。オークションで最低限必要なのはルールを守ること、これは国内でも海外でも変わらない。

消費者庁越境消費者センター（CCJ）の開設

2011年11月より、海外事業者と取引した日本の消費者を対象に、消費者の相談窓口として消費者庁越境消費者センター（CCJ）が開設されている。CCJ*3では、主に海外の窓口となる機関と連携し、相手国事業者に相談内容を伝達するなどして海外事業者に対応を促し、消費者と相手国事業者間のトラブル解決の手伝いをしている。CCJから相手国事業者に直接連絡を取ることはないが、本人から相手事業者に送信するメールに対するアドバイスも行っている。

また、消費者庁では、CCJに寄せられた相談から「インターネットを通じた海外ショッピング時のトラブルと注意すべき５つのポイント」*4を公表している。越境取引を行う際は事前にチェックしてほしい。

＊１「法の適用に関する通則法」第８条、11条参照。
　★第11条に関して
　「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」参照（以下）。
　Ⅳ-2 消費者と事業者の間の取引についての国際裁判管轄及び適用される法規（特に消費者保護法規）
　２.（３）適用される法規
　②準拠法の選択がある場合
　我が国に常居所を有する消費者に関しては、外国法を準拠法とする合意を結んでいたとしても、「常居所地法」である日本法上の消費者保護法規中の特定の強行規定の適用を主張し、それによる保護を受けることができる。
＊２「絶滅のおそれのある野生動植物の種の国際取引に関する条約」
＊３　消費者庁越境消費者センター（CCJ）
　http://www.cb-ccj.caa.go.jp/
＊４　インターネットを通じた海外ショッピング時のトラブルと注意すべき５つのポイント
　～消費者庁越境消費者センター（CCJ）に寄せられた相談から～
　http://www.caa.go.jp/adjustments/pdf/120411adjustments_1.pdf

オーストリア

（文 / 岸　葉子）

黒いヘナタトゥーによるアレルギーに注意

南国に旅行した際、現地で施してもらうヘナタトゥーに人気が集まっている。ヘナタトゥーとは、皮膚に傷をつけずにヘナで模様を描く手法。ヘナ（ヘンナ）はミソハギ科の低木で、中東や北アフリカでは、古くから爪や手足の染色に使われてきた。ヘナの葉に含まれる色素ローソンにより、オレンジ～茶色に染まる。本来、天然のヘナでは黒く染まることはない。

ところが、「ブラックヘナ」と称する染料で、アレルギーを起こす事故が多発している。添加された酸化染料p-フェニレンジアミン（PPD）が、その原因である。そこで、VKI（オーストリア消費者情報協会）は、ホームページにヘナタトゥーに関する注意喚起を掲載した（2012年６月４日付）。2005年７月に公表した文章の改訂版である。症状は痒み、水疱、発赤、痛みなど。さらに、PPDで一度アレルギーが起こると、生涯にわたりPPDまたは類似物質に反応する可能性があるとのこと。同協会は「ブラックヘナ」には手を出さないよう警告する。なおこのPPDは、黒いブーツ、皮手袋、財布、染毛剤、黒インク、自転車のグリップ等にも含まれることがあるという。

PPDが添加された染料かどうかは、一般消費者には区別しにくい。ひとつの目安は染色にかかる時間。天然ヘナの場合、「ブラックヘナ」と異なり、数時間を要するという。連邦保健省も「ブラックヘナ」によるアレルギー発症を問題視しており、同様の注意喚起を繰り返している。

【消費者情報協会ホームページ】http://www.konsument.at/cs/Satellite?pagename=Konsument/MagazinArtikel/Detail&cid=24397
【連邦保健省の啓発冊子】http://bmg.gv.at/cms/home/attachments/5/0/0/CH1110/CMS1286537502266/folder_hennatatoos_druck.pdf

アメリカ

（文 / 安藤　佳子）

バーベキューを安全に楽しむために

野外でバーベキューを楽しむ季節になった。アメリカでは各家庭で専用グリルを所有し、自宅で楽しむほどバーベキューが普及しているが、そのアメリカで最近、これまで予想もされなかったような事故が連続して報道された。バーベキューの直後に腹痛で救急搬送された患者が、腸壁の穿孔（穴があくこと）で緊急手術を受けたのだ。こびりついた焦げなどの汚れを掃除した際、金属性ブラシから緩んで脱落した糸状の金属が器具に付着したのに気づかず、それを食材と一緒に食べたのが原因とのこと。

この事故を紹介したCU（アメリカ消費者同盟）では、器具の掃除には適切なブラシを使用し（ナイロンブラシ推奨）、ブラシ使用前には緩みや脱落がないか点検するよう『コンシューマー・リポート』内でアドバイスしている。同時に、安全にバーベキューを楽しむためのヒントとして ▾グリルを正しく組み立てる▾ ユーザー登録し、最新の欠陥情報をメーカーから得る。またはCPSC（消費者製品安全委員会）のデータベースで確認する（過去５年間で100万台超のバーベキューグリルがリコール対象）▾ガスホースにひび、劣化、穴などがないか、接続部分からガス漏れがないか確認する▾ 引火防止のため、ホース内やグリル内のくもの巣や残骸を取り除く▾ 同じく引火防止のため、脂の多い食材を焼くときは十分なスペースを確保し、受け皿にたまった油はこまめに捨てる ▾肉、魚類は中まで十分に加熱する、などを挙げている。なおこのサイトでは、バーベキューグリルや肉用温度計のテスト結果も紹介している。

【CU『コンシューマー・リポート』ホームページ】
http://www.consumerreports.org/cro/index.htm

ドイツ

（文／岸　葉子）

リスク評価で消費者の健康保護を強化

私たちの食生活は豊かになったが、BSE（牛海綿状脳症）発生や輸入食品の残留農薬など、食の安全を脅かす問題が相次いでいる。わが国では、食の安全を確保するため、2003年に食品安全基本法が成立し、食品安全委員会が設置された。同委員会は、食品安全に関する規制や指導、リスク管理を行う厚生労働省や農林水産省等からは独立し、科学的知見に基づく客観的・中立公正な立場から、リスク評価を行なっている。

ドイツでこれと類似する機関に当たるのが、BfR（連邦リスク評価研究所）である。2002年、消費者の健康保護を強化するため、前身の機関を改編して設立された。所在はベルリン。連邦食糧・農業・消費者保護省（BMELV）管轄下の「公法上の施設（Anstalt des Öffentlichen Rechts)」であるが、リスク評価や研究は独立して行われる。主要分野は食品、日用品、化学物質に関わる健康上のリスクである。化学物質の安全性、食品汚染についてはBMU（連邦環境・自然保護・原子力安全省）から、また危険物輸送等についてはBMVBS（連邦交通・建設・都市開発省）から、研究の委託を受けることもある。

BfRはリスクコミュニケーション*にも力を入れている。高度な専門知識を要するため、従業員750名のうち研究者（医学、食品化学、生物学、獣医学等）が４割近くを占める。なお、リスク評価などの結果はホームページ上で公開されている。

＊リスクコミュニケーション…リスクが心配される事柄について、市民、産業、行政などすべての関係者が情報を共有しつつ、相互に意思疎通を図ること

【連邦リスク評価研究所ホームページ】
http://www.bfr.bund.de/de/start.html

EU（欧州連合）

（文／岸　葉子）

RAPEX—危険な製品情報を加盟国間で交換

ヨーロッパの法体系はEU法と加盟各国法の二重構造となっている。消費者製品の安全性について定めるのはGPSD（EU一般製品安全指令）である。この指令によると、自らの製品に危険があることを知った製造者・販売者は、リスク内容などを自国の所管当局に報告しなければならない。加盟国はそれぞれ、この指令を国内法に転換して運用している。

この指令に基づき、危険な製品（食料品、医薬品、医療機器を除く）に関する情報を加盟国間で交換する制度がRAPEX（Community Rapid Information System for non-food products）である。加盟国が製品の名称、製造者、仕様、リスク内容、自国での措置などを欧州委員会に通報すると、同委員会がこれらの情報を他の加盟国に連絡するしくみとなっている。

2012年５月に公表された『RAPEX年報2011』によると、2011年の全通報件数は1,803件。同システムの開始以来、初めて前年を下回ったという。危険製品の製造国別では、中国（香港を含む）が54％と過半数を占め、また製品カテゴリー別では「衣料品・繊維製品等」27％、「玩具」21％、「車両」11％、「電気製品」10％だった。リスクの種類別では、「けが」26％、「化学物質」19％、「首が絞まることによる窒息」15％、「誤飲による窒息」12％、「感電」12％となっている。

なお、通報件数が多い国は上位から、スペイン、ブルガリア、ハンガリー、ドイツ、イギリスだった。この５ヵ国だけで通報件数全体の47％を占めている。国によって、通報の積極性に差があるのが現状のようだ。

【欧州委員会ホームページRAPEX年報2011】
http://ec.europa.eu/consumers/safety/rapex/stats_reports_en.htm#annual

国民生活センター　相談情報部

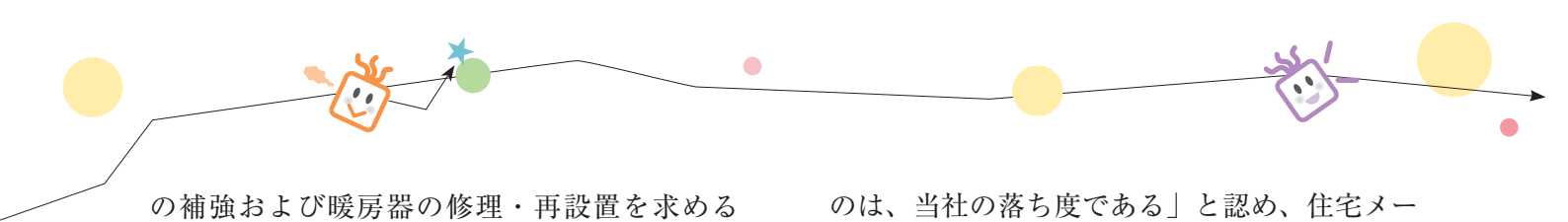
施工説明書どおりに設置されず震災で転倒した蓄熱暖房器

自宅に設置した蓄熱暖房器が震災で転倒した。本来取り付けるべき固定金具が使われていなかったことなど設置の際の不備が判明したが、設置方法に問題はないとして、修理等にかかる費用をすべて自己負担することを事業者から求められた事例を紹介する。

相談内容

自宅を新築した際、標準仕様*1として複数の部屋に蓄熱暖房器（以下、暖房器）*2を設置した。しかし、2011年３月の東日本大震災により暖房器は転倒し、300kgの暖房器が床面２カ所だけで金具固定されていたことが分かった。住宅メーカー、暖房器メーカーおよび設置工事業者に対し、壊れた本体の修理と再設置を求めたが､｢施工説明書（以下、マニュアル）どおりの施工をしており、設置方法に問題はない。しかも、今回は震災による転倒であった。当社に責任はないので、修理と再設置にかかる費用はお客様の負担になる｣という回答であった。

後日、暖房器メーカーのホームページでマニュアルを確認したところ「厚さ12mm以上の合板等の壁下地補強材を施工の上、付属の転倒防止ビスと壁固定金具で本体と壁を固定するように」という指示が記載されていた。しかし、自宅に設置された暖房器には壁下地補強材、転倒防止ビスおよび壁固定金具は使われていなかった。

事業者側には、マニュアルどおりに施工しなかった責任を認め、無償で本体の修理と再設置をしてほしい。（30歳代　男性　給与生活者）

結果概要

相談を受けた国民生活センター（以下、当センター）は、暖房器メーカーのホームページでマニュアルを確認した。すると、「**！　壁下地補強材を施工の上、付属の転倒防止ビスと床固定金具で本体と床・壁を固定すること**。地震等により本体が倒れてけがをするおそれがあります」「**！　背面の壁材の仕上げは不燃材を使用すること**。火災のおそれがあります」との記載があった。また、その項目に付いている「！」マークは「指示図記号。製品の施工において、指示に基づく行為を強制する図記号」と説明されていた。暖房器メーカーにマニュアルの指示について尋ねたところ、「『！』マークが付いているのは、設置工事業者が守るべき必須項目である。これを守らず施工した場合、当社は暖房器本体の安全を保証できない。固定する壁面の壁下地に、厚さ12mmの合板材を用いて補強するよう規定している」とのことだった。

また、当該住宅の設計図等を確認したところ、暖房器を固定する壁面の材質は、ネジ釘のきかない石こうボードだった。

当センターは、マニュアルにのっとった壁面

の補強および暖房器の修理・再設置を求める書面を住宅メーカーに送るよう、相談者に助言した。

しかし、住宅メーカーはマニュアルどおりに施工したと言い、さらに地震による免責を主張した。そこで当センターより、住宅メーカーに壁面への固定をしなかった理由を尋ねたところ、「当社が採用している工法では、壁面パネルに重量のある暖房器を直接固定し、その暖房器が倒れた場合、壁面パネルが損傷し、住宅の躯体（くたい）自体の強度が保てず、建物自体が倒壊するおそれがある。そのため暖房器を壁に固定しなかった」という説明があった。また、壁面の材質については「耐火性能に影響するので、壁面の材質をマニュアルどおりの木質にすることはできない」ということだった。

当センターが建築士と住宅メーカーの見解や設計・施工方針について検討したところ、「建物の構造上、暖房器の設置が他の安全性を脅かすのであれば、そのような暖房器を当該住宅に設置すべきではない。何の対策も講じず、暖房器を標準仕様とした住宅メーカーの方針は不適切であり、規定を守らなかったのは同社の落ち度である」との見解を得た。

また、法律の専門家に見解を尋ねると「住宅メーカーが地震による免責を主張できるのは規定を守ったうえでのことであり、規定を守らなかった責任は免れない」とのことであった。

しかし、関連する事業者それぞれと交渉しても解決策がまとまらなかったため、関連する事業者全社と面談を行った。

住宅メーカーは、相談者が暖房器を使えず気の毒な状況にあるため無償で修理・再設置をすると回答したものの、設置方法の問題点は認めなかった。そこで当センターが、関連する事業者に対してこれまでに確認・指摘した内容を説明し、住宅メーカーがマニュアルどおりに設置しなかった責任を追及したところ、態度を一変させ「マニュアルを無視するような施工をしたのは、当社の落ち度である」と認め、住宅メーカーと設置工事業者の判断で床付け固定をしていたと述べた。その後、本件の解決策として、金属パネルを使用して暖房器を設置し直すという提案があった。

当センターは住宅メーカーに、暖房器を設置している顧客へ今回の転倒事故について周知すること、全国の暖房器の設置状態を確認し、固定が不十分な場合には適切に設置し直すことを要請した。住宅メーカーは、設置台数を確認し、該当する顧客には個別に連絡してすべて無償で設置し直す、と約束した。

相談者に事業者側の提案を伝えたところ合意に至り、無償で改修されたため、相談を終了した。

問題点

当初、住宅メーカーは、施工方法について事実に反した主張を行い、無償の修理・再設置に応じなかった。

地震等の天変地異による被害については事業者が規約等で免責条項を設けている場合が多い。しかし、これら免責条項による危険負担の主張は、事業者が法令その他の遵守すべき規定を守ったうえで初めて主張できることであり、本件のように事業者がマニュアルの規定を守らず事故が起きた場合に主張できることではないと思われる。

今回は幸いにして危害は起きなかったが、暖房器の本体は室内に設置されるため、転倒すれば人が下敷きになる等の重篤な被害が起きてもおかしくない。事業者側には、暖房器の設置状況を迅速に点検し、不適切な設置状況となっているケースについては確実に修理・再設置を行うことが強く望まれる。

＊1　新築戸建住宅やマンションに設定されている、設備機器、外装・内装仕上げなど、その商品の標準となる仕様。
＊2　深夜電力でレンガに熱を蓄え、その熱を日中徐々に放出することによって暖房を行うものである。

美容医療の実際と問題点

保阪　善昭 Hosaka Yoshiaki 〈医師〉公益社団法人日本美容医療協会　総合東京病院形成外科

PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）には、2007 ～ 2011年までに美容医療サービスに関する相談が、毎年1,000件以上寄せられています。そこで、3回にわたり、美容医療について、具体的な手術方法やデメリットについて、医師に説明していただきます。

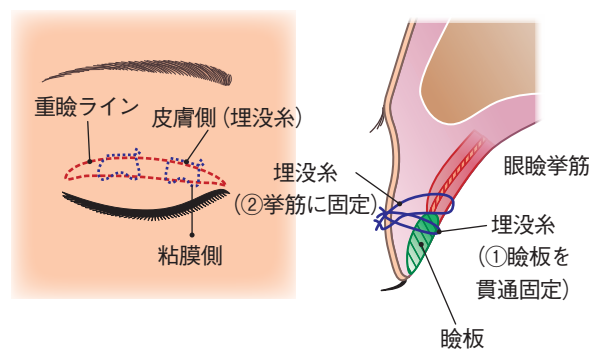
二重まぶた

日本では最も多い手術だが、トラブルも多い。トラブルにあわないためには、術前によく医師と相談して、その人の目にあった二重の幅やかたちを決め、術後は腫れがしばらく残るということを十分理解したうえで、手術を受けることが重要である。

1 埋没法

埋没法は元々二重になりやすい人、すなわち二重のりなどで二重を作りやすい人にとっては非常によい方法といえるが、上瞼（まぶた）の皮下脂肪が多い人に対し、無理に作った二重はなくなってしまうこともある。手術方法は、二重にしたいところの皮膚と内側の粘膜とを挟むように糸で縛ることによって上方の皮膚が垂れ下がり二重ができる。皮膚側は作りたい重瞼（じゅうけん）ライン（二重のラインとなる上瞼の皮膚の垂れ込み）の下に糸を通すが、粘膜側のほうは瞼板（けんばん）と呼ばれる上瞼をひっくり返すと白く見える所を貫通させて固定する方法（図1①）と瞼板の上のほうにある眼瞼挙筋（がんけんきょきん）と呼ばれる筋肉に固定する方法（図1②）がある。瞼板を完全に貫通させて行う方法は、二重の幅が正確に決まる長所があるが瞼板に傷が付く、さらに、ナイロン糸が瞼板から出ると角膜を損傷することがある。眼瞼挙筋に糸をかける方法はナイロン糸が瞼板には出ないので角膜に直接当たることがないため、コンタクトレンズも手術直後から使用できる。

埋没法のトラブルには「糸が取れて元に戻った」「表の皮膚にナイロン糸が出てきた」「糸が原因で小さな腫瘤（しゅりゅう）ができた」「強く結ばれたため腫れがなかなか引かない」「糸による締め付け感が取れず気になる」などがある。その他、術前のイメージと二重の幅が異なるというものも多い。早期のうちなら一度糸を外してかけ直すといった修正がで

図1　埋没法

きる可能性があるが、埋没法にしても切開法にしても一度広く作った重瞼ラインを狭くすることは非常に難しい。そのため、二重の幅や重瞼ラインのかたち（すなわち末広がり型にするか平行型にするか（**図2**））を十分話し合ったうえで決めるべきである。埋没法は仮縫い法といわれるが、2週間以上経過すると元に戻らないケースも多い。また、術後の腫れは、手術を受ける人にとって重要なことなので、十分に説明を受けていない場合、パニック状態になることもある。術後に起こる症状については、丁寧な説明を求めることが必要である。

2 切開法（全切開法）

切開法は皮膚を直接切って二重を作る方法であるが、一緒に皮膚や皮下脂肪、眼窩内脂肪（眼球のまわりにある脂肪）を取ることができるので腫れぼったい目にも自然な重瞼ラインを作ることができ、応用範囲が広い方法といえる（**図3**）。その一方、一度切開して作った重瞼ラインは修正することが難しい。１週間で抜糸しても術後の腫れは２週間くらいは目立ち、未熟な医師が縫合するとその傷跡も汚く、重瞼ラインも正確でないため、術後のクレームが多い手術である。脂肪の取り方についても左右のバランスが違ったり、取り過ぎて目がくぼんだ状態になることもある。

このようなトラブルに対しては、やはり再手術しかないが、目立つ傷跡を取ろうとすると皮膚のバランスが狂ったり、皮膚が足りなくなる。また、脂肪を取られ過ぎたときも移植した脂肪は元の脂肪のような軟らかい脂肪ではないので、表情を変えると目立つことがあり、これも修正が難しい手術になる。目の手術は一見簡単そうにみえるが、一度トラブルがおこると再手術を受けてもトラブルが解決しない可能性があり、注意が必要である。

3 部分切開法

全切開をすると傷が目立つため、作るべき重瞼ラインの上において、２－５mmの切開を１～２カ所行い、そこから脂肪を除去して固定する方法である。この方法は全切開法より傷は短いが、小さな傷口から脂肪を取るなどの施術を行うため、おのずと限界もある。時に傷口が損傷して目立つこともある。また糸による締め付け感を訴える人もいるので、全体的に皮下脂肪が多い一重の人には全切開法が向いている。

鼻

鼻は顔面の中央に位置し、動きのないものであり、その大きさや幅などに一度疑問を持つと、手術後も本当にこの鼻が自分に合った鼻なのかと考え、精神的に迷路に入って何回も手術を繰り返す人もいる。特に男性において鼻の手術を希望する人は、その傾向が強いため、注意が必要である。

図2　重瞼ラインのかたち

末広がり型の二重
（目頭から目尻にかけて広がる）

平行型の二重
（上瞼のふちと平行）

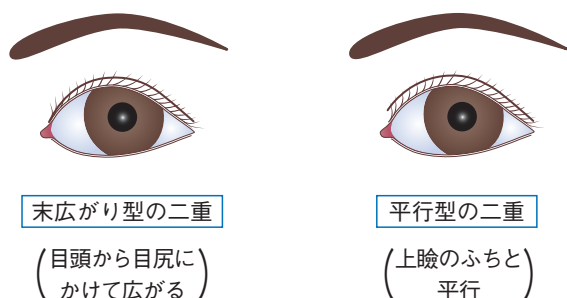



図3　切開法(全切開法)

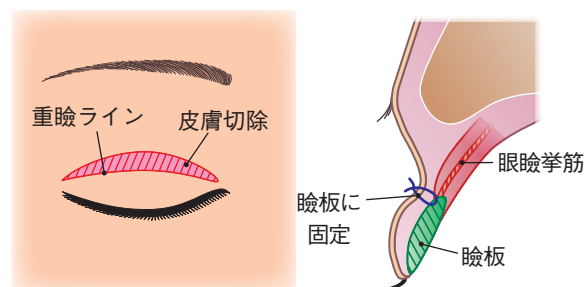
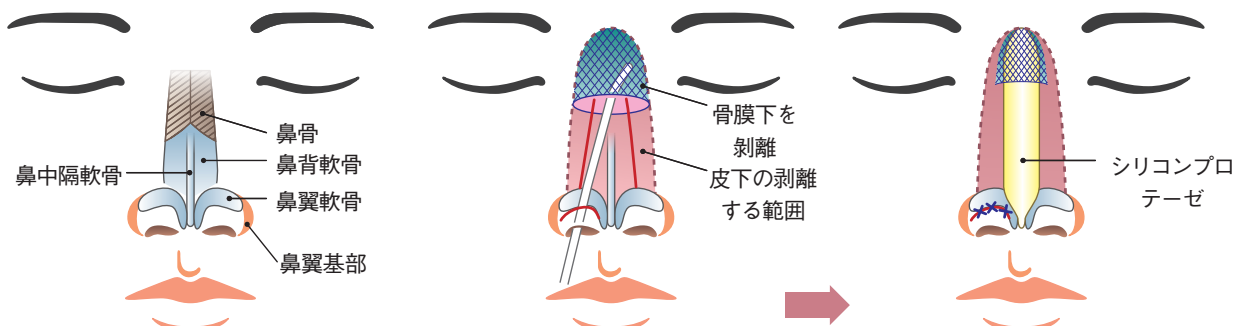



図4　シリコンプロテーゼによる隆鼻術

1 隆鼻術

鼻を高くするために使う材料で最も多いのがシリコンプロテーゼであり、その他軟骨や筋膜、真皮などが使われている。最近ではヒアルロン酸の注射やハイドロキシアパタイトと呼ばれる人工骨の粉の入った注入物が使われることもある。ここではシリコンプロテーゼによる方法を述べる。鼻の穴の内側（鼻孔縁）に切開を加え、鼻背部の皮下を剥離(はくり)しそこにプロテーゼを入れるが、鼻根部は骨膜の下に入れてプロテーゼが動かないようにすることが重要である（図４）。最も気をつけなければならないのがその長さで、長過ぎると鼻の先端や鼻根部から皮膚を破って出てしまう（皮膚穿孔(ひふせんこう)）。術後のトラブルは、皮膚穿孔や「プロテーゼが動いて鼻が曲がってしまった」「感染を起こして鼻から膿(うみ)が出た」などが挙げられるが、鼻尖(びせん)部のかたち（シャープな鼻を希望しても現実的には無理なことが多い）や鼻根部のかたちが気に入らないといったトラブルも多いので、術前の相談が非常に大切である。またシリコンプロテーゼは異物であるため、プロテーゼの周囲にはカプセルと呼ばれる線維性の膜ができる。20～30年後にはこの膜に石灰の沈着が起こり、時には入れ替えが必要となることもあるので、この点について、医師から十分に説明してもらうことも重要である。

2 鼻尖形成術（鼻尖修正）

鼻尖を高くしたい、団子鼻を治したいとの希望に関しては軟骨移植が用いられる。これも思うようなかたちにならないといったトラブルが起こる。鼻を鼻根部から高くすることは希望せず、鼻尖部だけを少し高くしたい、シャープにしたいとの希望では通常、両側鼻孔縁を切開して鼻翼軟骨を剥離し、耳介軟骨や鼻中隔軟骨の一部を中央に移植して縫合して鼻尖を高くすることが多い。

3 鼻翼形成術（小鼻縮小）

鼻があぐらをかいていると気になっている人などはこの鼻翼形成術を希望する。一般的な方法は両側の鼻翼基部を少し切除して残った鼻翼基部を内側に巻き込むようにして縫合する。鼻翼基部の左右が異なったり、傷が目立ったりしてトラブルとなることも多い。また切除し過ぎると鼻孔の狭少化や鼻呼吸がしにくい等の原因となる。

ドロップシッピングが特商法の業務提供誘引販売に該当するとして解除および原状回復を認めた事例

本件は、ドロップシッピング（12ページ「解説」参照）の一形態であるインターネットショッピング運営支援事業を展開するYと当該事業の利用契約を締結したXらが、特定商取引に関する法律（以下「特商法」）によるクーリング・オフをしたとして、契約解除に基づく原状回復を請求した事案である。

裁判所は、いわゆるドロップシッピングは、特商法51条1項の業務提供誘引販売に該当するとしてクーリング・オフを認めたうえ、ドロップシッピングを利用して商品を販売した利益について原状回復請求権から損益相殺をすべきでないとして、Xらの請求を全額認めた。

（大阪地裁平成23年３月23日判決、『消費者法ニュース』88号266ページ他）

原告：X１～X４（消費者）

被告：Y（インターネットショッピング運営支援会社）

事案の概要

Yは、経験のない者でもネットショップのオーナーになって運営できるように事業支援を行うことを業務としていた。その内容は、

①Yがネットショップのウェブサイトの作成、ドメイン取得およびサーバーの設置を行う
②取扱商品はYが用意したものの中から加入者が選択する
③販売価格は加入者（X1～X4）が決定するが、Yからも参考価格が教示される
④購入者からの質問メールへの回答は加入者が行うが、定型回答文をYが用意する
⑤購入者からの注文メールは加入者とともにYにも送信されるしくみとなっており、Yは受注処理、発注手続きを行う
ただしYは、加入者から発送依頼を受けた

場合でも、数量・規格・価格・受取条件に対してＹの判断で拒否することができる
⑥代金は銀行振込の場合には加入者の口座に振り込まれるので、加入者が仕入れ代金の支払いをする
⑦Ｙは、広告やSEO*対策といった宣伝、集客活動を行う
⑧加入者は、随時、Ｙから提案や助言等のサポートを受けることができる

というものであった。

Ｙは、インターネットのホームページに「とにかく簡単」「ウェブサイト制作、仕入れ、在庫管理、商品の配送をＹがすべて代行するサービスを提供することで、オーナー様の手間を極限まで『ゼロ』に近づけました」などと表示し、パンフレットにも同趣旨の「加入者は、お客様からの質問メールに回答、入金確認＋Ｙへの入金完了メール、仕入れ代金のＹへの支払い」という「簡単な仕事だけでOK！」「だれでもカンタン！手間いらず」などと説明していた。

Ｘらは、いずれも個人であり（Ｘ４はコンビニを経営しているが、自宅に置いてある私用パソコンで本件業務を行っており、コンビニ業務の一環として行っていたものではない）、インターネットのホームページや案内パンフレットを見て利用契約を締結したが、実際には商品選択や価格決定等に関する加入者Ｘらの自由は無いに等しかった。

Ｘらは、Ｙが特商法55条２項所定の書面（契約書面）を交付していなかったことからクーリング・オフ通知を出し、支払い済みの契約金額（約110万円～ 220万円）の返還を求めた。

これに対し、Ｙが特商法上の業務提供誘引販売には当たらないため同法の適用はないとして拒絶したことから、Ｘらは提訴した。

理由

・業務提供利益の「業務」について

インターネットショッピング運営支援事業においては、購入者に対する関係では加入者が売主となるものの、ネットショップの実質的な運営主体はＹであり、Ｘら加入者は、その運営の一部の作業をＹの指示のもとＹに従属した立場で行っていたに過ぎない。

したがって、本件各契約において、Ｘら加入者が従事する業務は、ネットショップの実質的な運営主体であるＹにより提供される業務であるというべきである。

なお、Ｙは、特商法でいう「業務」とは「内職仕事」や「モニター仕事」のような一定の統一性や継続性をもった仕事に限定されるのであり、本件は「業務」に当たらないと主張する。

しかし、特商法51条が業務提供誘引販売取引における「業務」を「事業者が自ら提供を行い又はあっせんを行うもの」としている趣旨は、相手方が従事することとなる「業務」と「その業務について利用する商品・役務」が同一の事業者によって提供される関係にある場合には、相手方は確実に業務に従事することができ、結果確実に利益を収受できると期待することから、そうでないものと比較し、相手方に対する強い誘引力を有するため、これを規制対象として、相手方の利益保護や取引の適正化を図ろうとするところにある。

このような同条項の趣旨に鑑みれば、ここにいう「業務」とは、従事することにより一定の利益が得られる仕事、作業であれば足りる。

そして本件各契約では、Ｙが契約書面を交付しておらず、ＸらはＹに対して同法58条１項に基づく解除（クーリング・オフ）の意思表示を書面で行っているため、本件各契約は有効に解除されたものと認められる。

・Xらの請求額から商品の販売利益を控除すべきかについて

Xらは、Yが作成したウェブサイトを利用して、商品および販売価格をネットショップに掲載する、購入者からの入金を管理する等の業務に現実に従事しており、Xらがこれらの業務に従事した事実は、クーリング・オフに基づく解除により覆滅（ふくめつ）されるものではないから（Xらと購入者との間の商品の売買契約およびXらとYとの間の売買契約の効果も覆滅（ふくめつ）しない）、Xらが取得した上記利益は、これらの業務に従事したことの対価として得た利益というべきであり、これらをXらの原状回復請求権の額から控除すべき理由はない。

解説

ドロップシッピングとは、一般的にネットショップで販売業務を行うに際し、ショップ経営者が、卸売業者に購入者に対する商品の配送業務を委託するタイプのものを指すもので、在庫を持つ必要がない点にメリットがあるとされている。

一方、ドロップシッピングに関する消費者被害事例は、事業者が消費者に対し、ホームページの制作・メンテナンス、販売促進のプロデュース、商品の提供・選択・価格設定、ホームページへの掲載、商品配送などを高額な費用で引き受け、契約してショップオーナーとなった消費者は、事業者の指示に従い顧客からの注文管理・業者への注文、代金の入金管理と仕入れ代金の支払いなどの簡単な事務処理を短時間行えば利益が得られると説明されるタイプのものである。

ショップのオーナーになるとはいうものの、業務として行うのは、事業者から指示された単純な事務作業に過ぎず、ショップオーナーとしての実態を備えているとは言い難く、加入する消費者には自分がショップの経営者になるという認識はない。

被害の実態としては、ほとんど販売利益が得られず、加入するために業者に支払った金額の損失を被るというものである。

ドロップシッピングをめぐる争点としては、形式的には、消費者がネットショップを営み購入者に商品の販売を行うかたちを取ることから、「業務提供」といえるか、さらに、業務提供誘引販売の「業務」に該当するかの二点である。

ドロップシッピングの多くの事例では、加入した消費者は、小売業者としての経営判断はする必要がないことに惹（ひ）かれて契約しており、ショップの経営判断や業務のシステムの提供はすべて事業者が行っているのが実態である。

こうした実態上、本件判決では、経営判断を行っているのは事業者であり、加入者は事業者に指示された事務作業を行うものであることから、「業務提供利益」の「業務」に当たるとし、商品販売価格と仕入れ価格の差額を収受し得るとして契約の締結について誘引したことは、「業務提供利益が得られるとして誘引した」といえると判断した。

ドロップシッピングに関しては、横浜地判平成22年４月15日（判決文未登載）があるが、「業務提供利益」の「業務」該当性の判断が明確でなく、本件判決はこの点について明快な判断をした点に意義がある。

また、不当利得返還請求に関して、加入者が得た販売利益についての損益相殺を否定した点も重要で、業務提供誘引販売だけでなく連鎖販売取引などの実務の参考となる。

＊検索エンジンで検索結果の上位に掲示されるようウェブサイトを最適化すること。Search Engine Optimizationの略。

山村　行弘
Yamamura　Yukihiro
弁護士。第一東京弁護士会所属。東京・千代田区にある萩谷法律事務所にて、一般民事・刑事事件、知的財産、法律相談などを手がける。
協力：萩谷雅和（萩谷法律事務所）

第2回

Q 新築工事に着手する前に契約を解除できますか？

相談者の気持ち

親の土地に住宅を新築しようと建築業者に依頼しました。設計を進めていたところ失業してしまったので、新築はあきらめたいと思います。その場合、違約金はどのくらい払うのでしょうか？

A　建物を建築してもらう契約は請負契約に当たりますが、民法641条は、仕事の完成前であれば損害の賠償を条件に、注文者がいつでも自由に請負契約を解除できることを認めています。

これは、請負はあくまで注文者の利益のために仕事が行われるものであることから、注文者にとって仕事が不要となった場合にまで、あえて仕事を完成させるのは無意味であるし、請負人としては、仕事を行うことを期待していたがために、あるいは仕事に着手したがために被った損害が賠償されるのならば、別段解除によって不利益を受けることにもならない、との理由から、損害賠償を条件に注文者に自由な解除権を与えるものです。

したがって、本件のように建築業者が工事に着手する前であっても、仕事の完成前である以上、注文者は損害を賠償して自由に契約を解除することができます。

では、ここにいう「損害」とは具体的にどのような損害をいうのでしょうか。

損害の内容として考えられるのは、①請負人が支出済みの費用と②請負人の逸失利益です。

①支出済みの費用とは、請負人が当該仕事のために既に支出した費用です。具体的には、既に施工した工事部分の材料費やその仕事のために雇用された労働者に支払われた賃金、仮設費その他その仕事のために支出された経費を含むことはもちろん、未工事部分の仕事のために既に手配された材料・機材等の損失も含みます。

②逸失利益とは、請負人が仕事を完成すれば得られたであろう利益をいい、一般的に請負代金のうち、請負人の純利益に相当するものがこれに当たります。

もっとも、請負契約が解除されたことにより請負人が費用の支出を免れたり、手配された労働力や材料等を他に使用あるいは売却してその対価を得られたような場合には、損益相殺の原理より、その部分は損害から差し引かれることになります。

そのほかにも、事例によっては損害賠償額の減額交渉ができるケースもあります。住宅のように高額な請負契約を締結する際には慎重に検討しましょう。

朝見　行弘　　弁護士・久留米大学法科大学院教授

製造物責任の歴史と製造物責任法の制定

製造物責任とは何か

製造物責任とは、製品（製造物）によって消費者が被害を被った場合において、その損害を賠償すべき製造業者や販売業者の責任を意味しており、「プロダクト・ライアビリティ（Product Liability）」という米国における呼び方の頭文字を取って「PL」と略称されることも多い。このような製造業者や販売業者の賠償責任が問題となった欠陥商品による消費者被害としては、森永ヒ素ミルク中毒事件 、カネミ油症事件 、サリドマイド事件 、スモン事件（**17ページコラム参照**）などのほか、欠陥自動車事件、カラーテレビ発煙・発火事件、ガス湯沸かし器事件などがあり、さらに最近においては、洗顔せっけんによる小麦アレルギー被害事件が社会の注目を集めている。

わが国において、1995年７月に製造物責任法（PL法）が施行されるまで、製造物責任の法的根拠は、不法行為責任（民法709条）と債務不履行責任（民法415条）に求めるのが一般的であった。ところが、不法行為責任については、被害者である消費者が製造業者や販売業者の「過失」を立証しなければならないことから、高度な科学技術を応用した製品が製造されるようになると、専門知識を持たない消費者にとって困難を強いることになった。また、債務不履行をはじめ契約責任についても、契約関係の存在を前提とするものであり、流通過程の複雑化によって製造業者との間に多くの流通販売業者が介在するようになったため、消費者にとって必ずしも有効な責任根拠とはならなくなったのである。

また、わが国においては、森永ヒ素ミルク中毒事件で典型的にみられたように、ヒ素が混入した粉ミルクの製造業者よりも、戦後の食料事情の良くない時期に十分な母乳が出ないにもかかわらず出産し、粉ミルクに頼らざるを得なかった母親が自らを責める傾向が強かった。あるいはカネミ油症事件では、油症患者であることによる差別を恐れて被害の表面化が困難となるといった傾向がみられた。しかしその後、消費者意識の高まりとともに、製造物責任に対する社会的な意識も大きく変わり始めることになった。

諸外国における製造物責任の無過失責任化

わが国に先立って大量生産・大量消費の時代が到来し、1962年、ケネディ大統領によって、消費者の権利が宣言[*1]された米国においても、製造物責任については、わが国と同様、不法行為責任と契約責任が伝統的な責任根拠とされてきた。しかし、1963年にカリフォルニア州最高裁判所が、過失を要件としない無過失責任（厳格責任）に基づく新たな製造物責任の責任根拠を認め[*2]、この無過失責任に基づく製造物責

任が、1965年に採択された「第２次不法行為法リステイトメント（The Restatement (Second) of Torts)」の第402条Ａ[*3]として規定されたことにより、米国における製造物責任の無過失責任化が実現することになった。

米国における製造物責任の無過失責任化は、米国へ製品を輸出しているわが国の輸出企業にとって大きな影響を及ぼすものであった。しかし、法体系を異にするわが国において、製造物責任の責任根拠として無過失責任を導入すべきであるとする立法論に結びつくものではなかった。ところが、1985年７月、当時のEC（欧州共同体）閣僚理事会が製造物責任に関する指令[*4]を採択し、３年以内に無過失責任に基づく製造物責任の立法化に向けての調整を各加盟国に義務づけたことから、製造物責任の責任根拠をめぐる流れは、無過失責任へと大きく動き始めることになった。そして、欧州各国のみならず、中国、フィリピン、ブラジル、オーストラリアといった世界中の国々が次々と製造物責任を無過失責任化するなかにあって、わが国もその流れに逆らうことはできなくなっていたのである。

わが国における製造物責任の立法化

わが国における製造物責任をめぐる立法化の端緒は、1975年４月、国民生活審議会消費者保護部会に設けられた消費者救済特別研究委員会の最終報告書[*5]において、事業者に無過失責任を課すことが政策的に望ましいとする考え方が示されたことに始まる。そして、同年10月に開かれた日本私法学会第39回大会において、製造者の無過失責任を規定した「製造物責任法要綱試案（製造物責任研究会）」[*6]が提案されている。

しかし、この時期における製造物責任の立法化への関心は、1970年代後半になってカネミ油症事件やスモン事件など一連の製造物責任訴訟が被害者に有利な方向で解決されるようになると、性急な立法化を図るよりも、裁判所の判断に委ねるほうがよいとする考え方とともに、次第に衰えていった。ところが、1980年代の後半になると、前述の製造物責任に関するEC指令の採択をきっかけとして、再び製造物責任の立法化に対する社会的関心が高まってきた。各省庁や産業界によって製造物責任に関する調査研究が積極的に進められるとともに、研究者グループ、弁護士団体、消費者団体、政党などが相次いで製造物責任の立法提案を示したのである[*7]。

そして、1994年４月12日、政府は、製造物責任法案を第129回通常国会に提出することを閣議決定し、この法案は、同年６月16日に衆議院本会議、同月22日に参議院本会議において可決され、同年７月１日に製造物責任法（平成６年法律第85号）として公布されて、1995年７月１日から施行されるに至った。

製造物責任の無過失責任化の意義

損害賠償制度は、その成り立ちにおいて、人の過ちを根拠として、その過ちによって生じた損害の填補（てんぽ）を図ろうとする法的な枠組みとして構成されたものであり、そこには、「過ち」に対する非難可能性との深い結びつきが存在していた。現在でも米国において広く認められている懲罰的損害賠償という考え方は、このような加害行為に対する非難可能性を基礎として、その制裁を図るものにほかならない。

しかし、現代において、製造物責任法における損害賠償制度は、加害行為に対する非難可能性を基礎とする制度としてではなく、損害というリスクを社会へ分散させるための制度としてとらえるべきものであるといわなければならない。製品の欠陥によって消費者が被った損害について、製造業者などの賠償責任を否定するのであれば、その損害はすべて被害者である消費者の負担となり、消費者は大きな経済的損失を甘受しなければならない。これに対し、製造業

者などに賠償責任を課すのであれば、製造業者などは、損害の発生に対して保険を付し、その保険料を製品価格に転嫁することができることから、被害者である消費者の被った損害をほかの消費者に広く薄く分散することが可能となる。

製造物責任を無過失責任化することの真の意義は、現代社会において不可避的に生じる欠陥製品に起因する損害を被害者である消費者個人ではなく、社会全体において負担することに求められるのであって、製造業者に賠償責任を課すことは、その損害を社会に分散するためのメカニズムにほかならないのである。

＊1 1962年3月15日、当時のケネディ大統領が連邦議会に示した特別教書で、①安全への権利、②情報を与えられる権利、③選択をする権利、④意見を聴かれる権利という4つの消費者の権利が明言された。
＊2 Greenman v. Yuba Power Products, Inc., 59 Cal. 2d 57, 377 P. 2d 897（1963）.
＊3「リステイトメント（Restatement）」とは、各州によって異なる米国の法原則をアメリカ法律協会（American Law Institute）が条文形式にまとめたものであって、法律そのものではないが、全米の法原則を示すものとして権威のある根拠として認められている。
＊4 COUNCIL DIRECTIVE of 25 July 1985 on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning liability for defective products（85/374/EEC）.
＊5 国民生活審議会消費者保護部会消費者救済特別研究委員会「消費者被害の救済（最終報告）」
経済企画庁国民生活局消費者行政課編『消費者被害の救済ーその制度化の方向』5ページ（大蔵省印刷局、1975年）
＊6 製造物責任研究会「製造物責任法要綱試案」ジュリスト579号16ページ（1975年）
＊7 これらの製造物責任法案をはじめとする立法過程の動きについては、朝見行弘編『業種別製造物責任対策ハンドブック』3ページ以下（中央経済社、1995年）参照。

森永ヒ素ミルク事件

1955年頃に発生した事件。幼児用粉ミルクの乳化安定剤として用いられた工業用第二リン酸ソーダに不純物としてヒ素が含有されていたことから、この粉ミルクを飲んだ1万人を超える乳児がヒ素中毒に罹患（りかん）し、100人以上が死亡している。

カネミ油症事件

1968年頃に発生した事件。食用油の製造過程で脱臭のための熱媒体として使用されていたPCB（ポリ塩化ビフェニール）が配管部から漏れて製品に混入し、加熱されてダイオキシンに変化したため、この食用油の使用によってダイオキシンを摂取した消費者が、カネミ油症と呼ばれる色素沈着や塩素挫瘡（ざそう）（クロロアクネ）など皮膚の異常や手足のしびれ、肝機能障害などに罹患したほか、妊娠中にこの食用油を摂取した女性が色素沈着のみられる子を出産するなど社会問題となった。

サリドマイド事件

1961年頃に発生した事件。副作用がなく安全であるとして販売されていた非バルビツール系睡眠薬であるサリドマイドを妊娠中の女性が服用したところ、出産した子に四肢が極端に未発達な状態となる四肢短縮症が生じるという副作用によって、わが国において約300人、西ドイツ（当時）において約3,000人の被害者が発生している。

スモン事件

1955年頃から1970年代にかけて発生した事件。整腸剤として使用されていたキノホルムを服用したところ、激しい腹痛を伴う下痢に続いて、下肢のしびれや脱力、起立･歩行の困難、さらには視力障害などの「亜急性脊髄･視神経・末梢（まっしょう）神経障害（Subacute Myelo-Optico-Neuropathy）」という副作用が生じ、その頭文字を取って「SMON（スモン）」呼ばれており、1万人以上の患者が確認されている。

朝見　行弘
Asami Yukihiro
弁護士
久留米大学法科
大学院教授

製造物責任を専門分野とし、特に米国製造物責任についての研究を重ねている。近年では、NPO法人消費者支援機構福岡の理事長として、消費者契約をめぐる実務にも深く関与している。

ステンレスを学ぼう ～ステンレスのお手入れ方法～

そこが知りたい！
そこも知りたい！

ステンレス協会　市場開発委員会

国民生活センターが発表した情報に関連した話題を取り上げます。
今回は「システムキッチンのステンレスのさびに注意！」（2012年３月１日公表）に関連した情報として、ステンレスのお手入れ方法を紹介します。

ステンレスは、耐食性に優れた金属です。そのため、清潔さや美観、耐久性などが要求される器具や部材等に多用されています。日常生活の中でも、食器や鍋、洗濯槽、ドアノブ、エスカレーター、カーブミラー等、私たちが目にする光沢のある金属材料の多くがステンレスであると言えるくらい身近な存在になっています。

一般には「ステンレスはさびない」という強い印象があります。しかし、残念ながらステンレスは、金や白金とは違って、絶対にさびない金属ではありません。使われる環境や使い方によってはさびる（腐食する）ことがあり、環境に適した種類の選択や構造上の工夫と適切な手入れが、ステンレスの機能を長期にわたって維持させるためのコツと言えます。

次に、ステンレスの種類や特徴、手入れ方法について説明します。

ステンレスの種類と特徴

ステンレスとは、鉄（Fe）に10.5％以上のクロム（Cr）を添加してさびにくくした合金鋼のことです。Fe中のCr含有量が増えるにつれて、空気と

図１　低炭素鋼の大気腐食に及ぼすCr濃度の影響（工業地帯での大気暴露10年間の試験結果）

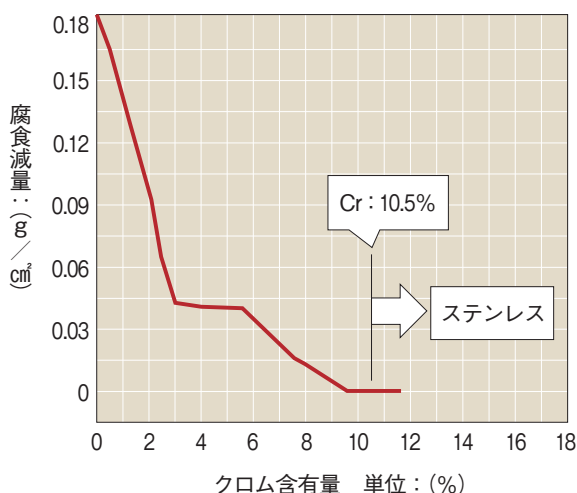
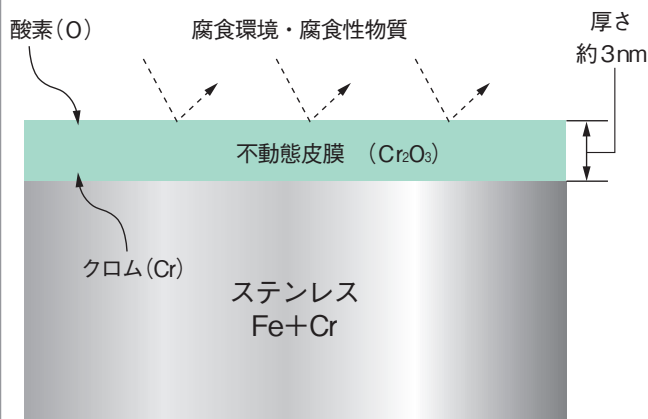



図２　ステンレス表層の不動態皮膜模式図（断面）

接している部分での腐食量が減少し、10％程度で腐食がほとんど起らなくなります（**図1**）。これは、合金鋼の中のCrがFeよりも優先的に空気中の酸素と結合して、ステンレスの表面にごく薄く（厚さ3 nm※1程度＝髪の毛の太さの1万分の1程度）、透明で緻密かつ化学的に安定している不動態皮膜と呼ばれる酸化皮膜を形成し、それ以上の酸化の進行やさまざまな腐食要因から合金鋼の表面を保護する一種のバリアーになるためです（**図2**）。

さらに、ステンレスの不動態皮膜は、いったん傷つけられても空気に触れると瞬時に再生し、バリアー機能が継続します（**図3**）。これが、ステンレスのさびにくさのしくみです。

ステンレスには、不動態皮膜のいっそうの改善・強化や、金属材料として不可欠な加工性、溶接性、耐熱性等を改善するために、Crの増量のほか、ニッケル（Ni）やモリブデン（Mo）、銅（Cu）、およびチタン（Ti）等の元素を配合して含有量を調整した多くの種類があり、現在、日本工業規格「JIS G 4305：冷間圧延ステンレス鋼板及び鋼帯※2」には62種類が規定されています。

家庭用品によく使われるステンレスをCrなどの基本的な成分によって分類すると**表1**のようになります。通常は、Cr、Ni、Mo等の含有量が多いステンレスほど耐食性に優れ、さびにくくなっています。磁石に付くステンレスは低級でさびやすいとの誤解があるようですが、磁性の有無と耐食性とに直接の因果関係はありません。技術が発達

図3　ステンレスの耐食性維持のしくみ（模式図）

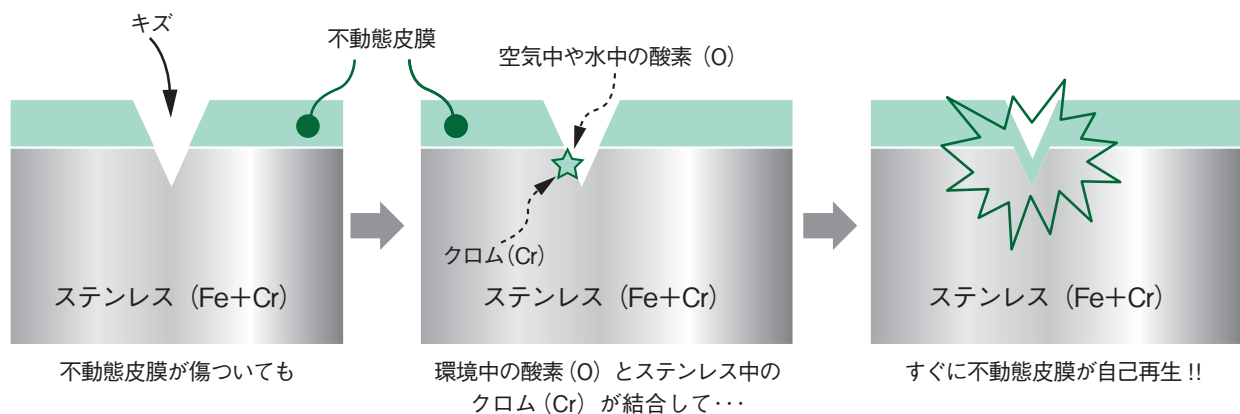



表1　家庭用品によく使われているステンレスの分類

日本工業規格		SUS410　（400番台）	SUS430　（400番台）	SUS304　（300番台）
基本成分		13% Cr	18% Cr	18% Cr-8% Ni
分類	成　分	クロム系	クロム系	（クロム）ニッケル系
	金属組織	マルテンサイト系	フェライト系	オーステナイト系
磁性		あり	あり	なし（強加工部微弱）
耐食性		屋内でもさびることがある	屋内ではさびにくいが、屋外ではさびることがある	通常は屋外でもさびにくいが、塩害地域等の厳しい環境ではさびることがある
焼入れ硬化性		あり	なし	なし
熱膨張		普通鋼と同程度	普通鋼と同程度	普通鋼の約1.5倍
熱伝導		普通鋼の2分の1	普通鋼の2分の1	普通鋼の約3分の1
用途例		刃物、洋食器等	内装建材、台所用機器用具	外装建材、台所用機器用具
類似鋼種例		SUS420；13% Cr	SUS430J1L；19% Cr-0.5% Cu-Nb-低炭素	SUS316；18Cr-12Ni-2Mo
			SUS444；19% Cr-2% Mo-Ti,Nb-低炭素	SUS310S；25Cr-20Ni

した現在では、磁性のあるステンレスでも優れた鋼種が多数開発され、広く活用されています。

ステンレスの用途

ステンレスは、優れた耐食性に由来する外観の美しさや清潔感、耐久性に加え、耐火性や耐衝撃性等にも優れているため、日常生活に欠かせない家庭用品から、厨房器具、家電製品、建材、自動車、電車、産業機械器具に至るまで広範な用途に使われています(**写真**)。

最近では、太陽光やバイオマス、燃料電池等の新エネルギー分野や排煙処理、水処理等の環境機器分野の新規用途が注目されています。

ステンレスの用途例

システムキッチン(SUS304等)

通勤車両(SUS304, SUS301L)

スタジアム屋根(SUS445J2)

使用上の注意点

前述のように、ステンレスの耐食性は不動態皮膜によって維持されていますが、何らかの原因で、傷のついた部分が皮膜の再生に必要な酸素を遮断された状態であると、その部分でさびることがあります。もちろん、ステンレス表面の不動態皮膜を破壊する原因となる付着物や薬液を除去すれば、さびを回避できます。また、ステンレスのさびは、初期段階では表面的な現象であり内部まで侵食されることはほとんどありませんので、この段階でさびを除去すればもとの表面を取り戻すことができます。

ステンレスの耐食性は、含有するCr、Ni、Mo等の量でかなりの差があります。また、同一鋼種でも、使用環境や用途によって異なります。日常生活の中でさびの原因となる付着物や環境について次のようなケースがあげられます。

(1)塩分の付着

付着塩はほとんどの場合、しょうゆ等の調味料や汗、潮風に乗って漂う海塩粒子などに由来します。塩分がいったん水溶液の状態になって溶け出すと、塩素(Cl)イオンが不動態皮膜を化学的に破壊して、ステンレスをさびやすくさせます。ステンレスは、塩分が付着しても同時に水分が無ければさびません。ただ、厄介なことに、塩には潮解性(空気中の水分を吸収して水溶液になろうとする性質)があるため、付着したままにしておくと、空気中の水分を吸収して、結局はさびの原因となってしまいます。

海塩には、主成分の塩化ナトリウム(NaCl)のほかに塩化マグネシウム($MgCl_2$)も多く含まれますが、潮解し始める湿度が、NaClでは約80%以上に対し、$MgCl_2$では約30%以上と低いため、日本の気候では、海塩はさびの原因になりやすいのです。

（2）異種金属の付着、接触（もらいさび）

“もらいさび”とは、付着した金属のさびのことです。鉄粉やアルミニウム粉が付着して放置されると、付着した粉が腐食し“もらいさび”の原因になります。ヘアピンが残存したシンクの底がさび状に変色するのもこの例です。異種金属と接触した部分は、もらいさびに要注意です。また、もらいさびを放置しておくとステンレス自身のさびの原因になりますので、速やかな手入れが重要です。

（3）排ガス中の有害成分の付着

排煙に含まれる煤（ばい）煙、塩化物等のさびを発生させる有害成分の付着した状態や、各種燃料の燃焼で発生する亜硫酸ガス等の影響を受けた状態で放置されると、さびを生じることがあります。

近年、日本では環境対策技術が飛躍的に進み、有害成分の影響が出ないほどまでに排出量が激減しましたが、季節風などにより海外からの影響を受けて、日本でも観測される酸性雨や火山・温泉のガスの影響には注意が必要です。

（4）洗浄薬液の付着

水回り設備機器、内外装建材等の汚れやさび落とし用洗浄剤、漂白剤、殺菌剤や入浴剤等には、塩素や硫黄などステンレスの不動態皮膜を破壊するおそれのある成分が含まれるものがあるので、注意が必要です。こうした薬剤から発生した塩素ガスが原因で、家庭のステンレス設備がさびつくことがあります。薬剤や設備機器の取扱説明書に従って使用することが大切です。

（5）隙間の構成

化学的な要因のほか、物理的な隙間形状がステンレスのさびを助長する場合があります。

シンクの底に、洗い桶の底の形でさび状の変色が起る例などがこれに当たります。隙間が塩分などを長時間保ち続けることが原因です。湿ったままの状態で、長時間放置しないことが肝心です。

（6）その他

塩や異種金属以外の汚れや異物でも、付着したまま放置すると、さびの原因になる可能性があります。また、ステンレス製の鍋などを200℃程度以上の高温で加熱してできた変色は、ステンレスの耐食性を低下させる場合があります。

お手入れについて

ステンレスを本来の美観を損なわず長い間活用するために、次のような家庭用ステンレス製品の手入れ方法のポイントを紹介します。

（1）塩分、汚れ、付着物はしっかり除去する。
（2）汚れや異物の除去には、中性洗剤と、不動態皮膜を傷つけない柔らかい素材のたわし類やスポンジを使う。
（3）金属たわし類は、必ずステンレス製を使う。
（4）水洗いの後は、完全に乾燥させる。
（5）もらいさびなどが発生した場合、軽度の場合はスポンジまたはステンレス製たわしを使って市販のステンレスクリーナーやクリームクレンザーで除去する。
（6）高温で変色してしまった場合には、目の細かいクレンザーで丁寧に磨き落とす。
（7）それぞれの機器・器具、薬剤の取扱い説明に従う。

※1　1nm（ナノメートル）＝0.000001mm
※2　鋼帯…JIS（日本工業規格）に規定される鉄鋼（金属材料）の種類の一つ

ステンレス協会ホームページ
http://www.jssa.gr.jp/より
Stainless Steel Museum「PIKAPIKAN」

論点

企業統治と消費者問題

独立行政法人国民生活センター　理事　古畑　欣也

会社は誰のもの？

今月は「会社は誰のものか」という、経済人にとっては身近な問題から派生させ、「ガバナンス」という観点から私の最近感じていることを皆様と共有させていただければと期待し拙文を進めてみたい。また、「ステークホルダー※1の中の消費者」という観点に関しても若干の考察まで触れてみたい。そこが私の国民生活センターにおける現職の立場として重要な点のひとつだからである。

会社、私がここでいう会社とは、株式会社とか有限責任事業組合（LLP）とか、現在は新設がない有限会社などの、いわゆる民間の事業会社のことを定義していることをまずお断りしておかなければいけない。法人・会社とは便利な言葉だが、ある意味曖昧であるからである。

さて、ステークホルダーとは誰か？を言い換えれば、「会社は誰のものか」ということに置き換えてもさほどの違和感はないと思う。

また、「会社は誰のものか」について「企業統治」や、おそらくその日本語訳をする前の原語であるところの「コーポレート・ガバナンス」「ガバナンス」※2という視点でみると、立場によっては多義的にもなるし、単純化することもできる。

例えば、ファイナンス論の立場、会社法・企業法務の立場、会計監査論の立場のそれぞれの視点を変えることにより、ガバナンスの定義は微妙に変化してくるのではないだろうか。

ガバナンスの視点と消費者問題

● ファイナンス的な視点から

ファイナンス論の立場からは、より単純化が可能であり、「会社は株主のものである」と答えるのが一番据（す）わりよく、かつ一番シンプルである。

● 会社法や企業法務の視点から

次に会社法や企業法務の立場からは、ここに

もいろいろな定義はあると思うが、４者のステークホルダーを意識することになる。この概念は今まで私が歩んだ人生からは一番自分の皮膚感覚に近い。それは、株主、従業員、顧客、取引先の４者である。そこに（地域）社会を入れて５者とするときもあり、多義的となる。

ところで、会社は利益を上げなければならない。そのことを否定してしまっては経済社会が成立しない。顧客との関わりをいかにWIN―WIN[※3]とするかが、会社の利益を上げることに直接つながる。詐欺商法など問題外である[※4]。

顧客との関わりについては、マーケティングという言い方をするときもあるし、狭義の定義をすれば、お客様センターと言い換えることもできる。

話が飛んで分かりにくいかもしれないが、欧米では商品開発部という名称の部門をもっているところは少数派である一方、日本の企業は商品開発部というような名称の部門を組織しているところが多い。欧米では日本の企業でいうところの商品開発はマーケティング部で行われることが多い。日本で一般的に定義されるマーケティングは狭義ではないかと合計15年間となった海外駐在で私は感じた。

マーケティングとは、市場のコントロールをするだけではなく、顧客満足を得ること、そしてその目途でより良い商品をより良い物流でお客様の手元に届けること。素晴らしいクオリティの商品をクリエーションし、瑕疵（かし）なく生産することでお客様がその商品購入で得る幸せを増加させ、人生に豊かさを与えることであると定義するのが、私が買収した欧米企業で経験し、理解するところのマーケティングである[※5]。

消費者問題に携わっていると、上記で定義するところのマーケティングがしっかりできている会社が消費者と良好な関係を築いているのではないかとも思う。この観点が私の考える企業ガバナンス、コーポレート・ガバナンスの根幹を占める。

● 会計監査論的な視点

次に三番目の会計監査論的に捉えた「ガバナンス」について拙論を進めてみよう。

会社活動、すなわち営利活動を行う会社は税金を納めなければいけない。これはとてもクラシックな企業の社会的責任である。会計監査とは適正な税金を納めるためのツールであると言い換えても良いかと思う。会計監査は各国の政府の独自性が発揮される部分である。

以前は、特にEUが統合する前の先進諸国はまさに各国各様であった。私はフランスと米国で企業経営に携わったが、私の駐在時代のフランスは特に独自の会計基準で財務諸表を2種類つくるのが当然であったような時代もある。当時は私たち在フランス外国人がフレンチGAAP[※6]（ギャップ）と呼んでいた米国GAAPに近似した会計基準もあったが、今は会計哲学を根本的に変更したIFRS[※7]（国際財務報告基準）という原則主義に世界的に収斂（しゅうれん）しようとしている。

米国がこの欧州発のIFRSに近寄ってきたときは、本国基準のデファクトスタンダード化[※8]を堅持することを国策とするあの米国が、と私は大変意外であった。まだ完全に統一はされていないとはいえ、会計の世界のガバナンス、透明性は格段に向上してきており、MA（企業買収）に不慣れな人が財務諸表を読み間違えるといった初歩的な過ちは少なくなってきているのではないかと思う。

日本でIFRSを導入した企業はまだ少数の大企業にとどまると思うが、アジアの発展途上国ではそもそも会計基準が整備されていなかった国も多く、一気にIFRSへ移行している国々も多いのではないだろうか。日本も遅れてはならないと思う。この観点では何が正しいかという

善悪論ではないので、世界の潮流を読み間違えないことが重要であろう。

脈絡のない文章で恐縮であるが、単純化すれば、会計監査論的なガバナンスとはいかに各国の会計基準に適合した健全経営をして、適正な税金を当局へ納めるかという社会的責務である。

なお、企業の社会的責任についてはCSR（Corporate Social Responsibility）ともいわれるが、これは上記の内容よりは広義である。「会社法や企業法務の視点から」で前述した4者もしくは５者のステークホルダーにおいて、中小企業では主に地元社会、大企業では地元社会のみならず、社会全体、時には地球環境に対する社会的責任も加えることがある。

一方、極めて狭義にいえば、ステークホルダー４者のうちの従業員に対しても企業はCSRを負っていると私は考えている。

終わりに

ガバナンスのある経営をすることが、企業サイドからすれば、消費者問題を最小化し、かつ、消費者の顧客満足度を最大化するということが分かっていただけるのではないかと思う。

先月本誌へ寄稿させていただいた消費者としての文化的側面からのアプローチと組み合わせれば、消費者問題を最小化させるという意味においては、成熟した消費者側からと企業側からの双方向のアプローチが理想の姿であると私は考える次第である。

ガバナンスとステークホルダーについて、ファイナンス的な視点、会社法・企業法務に関わるという視点からの４者もしくは５者のステークホルダー、会計監査論的な視点、を上記の通り示させていただいた。多義的な言葉でもあり、このような曖昧な言い方となることをお許し願いたい。

読者の皆さんは独立行政法人国民生活センターのステークホルダーは誰であるとお考えになりますか？

さて、今月号で、ウェブ版『国民生活』は創刊準備号として３号を発行させていただいたが、来月からはいよいよ、ウェブ版としてのフルバージョンへ移行する。私の前座はこれで当分お休みをいただく。今後とも読者各位からの厳しくも暖かいご支援を期待している。

※１　組織や組織活動の利害関係者のこと。

※２　「コーポレート・ガバナンス」という言葉は、非常に多義的な語彙であり、ましてや「ガバナンス」と英単語ひとつとしたらさらに拡散した理念であると感じている。なお「ガバナンス」とは組織がどのように意思決定や管理を行うか、その仕組みを意味する。

※３　取引上、双方に利益があること。

※４　一般的に海外における消費者問題のあっせん機関が取り扱う範囲は、まじめで正直な法人、事業団体とのＢ to Ｃ取引で生じた問題を解決するものであり、詐欺被害などの警察権力をもって対応するケースには直接関与しないことが多いのではないだろうか。

※５　断っておきたいが、私はマーケティング論を大学で正式に講座をとって学んだことがなく、あくまで、実務の中で周りの人間がどのようにマーケティングという言葉を使っているのか、買収した欧米の会社で組織図にある marketing division の department job description（マーケティング部門の職務分掌）は何であったかという極めて狭い範囲の経験で上記の展開をしていることをご了承願いたい。

※６　Generally Accepted Accounting Principles の略。一般に認められた会計原則のこと。

※７　International Financial Reporting Standards の略。国際会計基準審査会によって設定される会計基準のこと。

※８　国際機関等による公的な基準ではなく、市場の事実上の基準を満たされるようになった規格のこと。